

**PLAN DE MANEJO SOSTENIBLE PARA HOSTALES APLICADO A  
KOLIBRI HOSTEL PEREIRA**

**DANIELA ALEJANDRINA JARAMILLO QUINTERO  
C.C. 1088305764 DE PEREIRA**

**TUTOR: JOHN MARIO RODRIGUEZ M. Sc.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
2020**

**PLAN DE MANEJO SOSTENIBLE PARA HOSTALES APLICADO A  
KOLIBRI HOSTEL PEREIRA**

**DANIELA ALEJANDRINA JARAMILLO QUINTERO  
C.C. 1088305764 DE PEREIRA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**TUTOR: JOHN MARIO RODRIGUEZ M. Sc.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a mis padres y a mis hermanas, gracias a su apoyo incondicional y motivación concluí esta etapa tan importante que me ha hecho crecer como persona.

A mi compañero de camino, por alentarme a nunca parar de soñar y creer en mí sobre todas las cosas.

A mi tutor y director de proyecto John Mario Rodríguez M. por brindarme su apoyo y conocimientos en el desarrollo de este proyecto de investigación.

A Kolibri Hostel Pereira por proporcionarme información confidencial de la empresa y ayudarme de la mejor manera a llevar a cabo este proyecto.

A la Universidad Tecnológica de Pereira y la Facultad de Ciencias Empresariales por instruirnos con los mejores parámetros y formarnos como excelentes profesionales.

Y a todas aquellas personas que hayan aportado a la realización de este proyecto directa o indirectamente.

***Daniela A. Jaramillo***

## **DEDICATORIA**

A mi madre Martha Ligia Jaramillo Quintero, quien ha sido y será mi mayor fuente de inspiración. Gracias por darme el mejor ejemplo, apoyarme incondicionalmente y motivarme a ser mi mejor versión.

## **RESUMEN**

Establecer una relación equilibrada entre los procesos productivos, el medio ambiente y los sistemas socio-económicos resulta cada vez más necesario, el daño a través de los años a la naturaleza así lo exige y solo aquellas empresas y cadenas de valor que se adapten a formas de obrar responsable tendrán más probabilidades de permanecer en el tiempo y ser más competitivas.

Por lo tanto, para aquellos establecimientos que se dedican al proceso de alojamiento, como el hostel Kolibri, que es objeto de este estudio, es de suma importancia pensar e implementar prácticas con miras a la sostenibilidad, las cuales son de índole económicamente viables, ecológicamente sostenibles y socialmente aceptables, de forma que el proceso productivo resulte amigable con el medio ambiente y los socio-ecosistemas aledaños.

Proteger y buscar reducir el uso y consumo de recursos renovables y no renovables son parte de este proyecto, también, encontrar la manera de darle un desecho adecuado a los residuos que se generen en el proceso productivo y/o de servicios, asegurándose que los proveedores y recursos que se utilizan durante la generación de valor sean de la mejor calidad y a su vez, los ideales para disminuir las posibilidades de generar un impacto negativo.

## **ABSTRACT**

Establishing a balanced relationship between production processes, the environment and socio-economic systems is increasingly necessary, the damage over the years to nature requires it and only those companies and value chains that adapt to forms to act responsible they will be more likely to remain in time and be more competitive.

Therefore, for those establishments that are dedicated to the accommodation process, such as the Kolibri Hostel, which is the subject of this study, it is very important to think and implement practices with a view to sustainability, which are economically viable, ecologically sustainable and socially acceptable, so that the production process is friendly to the environment and the surrounding socio-ecosystems.

Protecting and seeking to reduce the use and consumption of renewable and non-renewable resources are part of this project, as well as finding a way to properly dispose of waste generated in the production process and / or services, ensuring that suppliers and resources that are used during the generation of value are of the best quality and in turn, the ideals to reduce the chances of generating a negative impact.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pag.</b>
1. INTRODUCCIÓN	4
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
2.1 Formulación del problema	
3. OBJETIVOS	
3.1 Objetivo general	5
3.2 Objetivos específicos	6
4. JUSTIFICACIÓN	6
5. MARCOS DE REFERENCIA	7
5.1 Marco Teórico	7
5.2 Marco Conceptual	
5.2.1 Desechos	
5.2.2 Hostelería	
5.2.3 Temporada Alta y Baja	
5.2.4 Sostenibilidad	
5.2.5 Turismo	
5.2.6 Producción más limpia	
5.2.7 Responsabilidad Social	
5.2.8 Recursos	
5.2.9 Recursos No Renovables	
5.2.10 Recursos Renovables	
5.3 Marco Espacial	11
5.4 Marco Legal	12
6. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	
7. ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
7.1 Tipo de investigación	13
7.2 Métodos de investigación	13
7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información	14
7.4 Tratamiento de información	14
8. RESULTADOS	
8.1 Resultado observación funcionamiento del hostel Kolibri	
8.1.1 Recepción	16

- 8.1.2 Aseo
  - 8.1.3 Funcionamiento del bar
- 8.2 Propuestas de prácticas sostenibles
  - 8.2.1 Recolección de aguas lluvias
  - 8.2.2 Uso de pitillos biodegradables
  - 8.2.3 Sensores de luz para áreas comunes
  - 8.2.4 Uso de productos biodegradables y amigables con el medio ambiente para aseo general
  - 8.2.5 Tratamiento adecuado para desechos generados
    - 8.2.5.1 Colillas de cigarrillo
    - 8.2.5.2 Botellas plásticas
    - 8.2.5.3 Desechos orgánicos
- 8.3 Huéspedes
  - 8.3.1 Señalizaciones
    - 8.3.1.1 Cocinas, terraza y puntos ecológicos
    - 8.3.1.2 Baños
    - 8.3.1.3 Biblioteca, sala de televisión y comedores
    - 8.3.1.4 Insumos utilizados para las preparaciones

## 9. CONCLUSIONES

## 10. RECOMENDACIONES

## 11. WEBGRAFÍA



## 1. INTRODUCCIÓN

Cada vez resulta más evidente el daño que hemos causado en la naturaleza y a su vez en los socioecosistemas a raíz de la industria, la agricultura, y en general de las actividades humanas no sostenibles, siendo el turismo, a diferentes escalas, una de las más impactantes. Si bien, todos los procesos ligados al desarrollo humano hacen parte de nuestra búsqueda de bienestar, el turismo es una de las actividades económicas que más se presta para ello y donde cada país, región o ciudad se vale de sus mejores riquezas y atributos, por lo general de carácter natural, arquitectónico y cultural para atraer más clientes, en este caso, turistas. También existe la preocupación de enmarcar las actividades de todos los sectores productivos y empresariales, como el turismo, en los objetivos del desarrollo sostenible, como una manera de armonizar las prácticas y utilización de estos recursos con la sostenibilidad. Es por esto que resulta necesario que la práctica del turismo y la hostelería estén enmarcados en el desarrollo sostenible de tal manera que los impactos que se puedan generar sean mínimos o nulos.

Las empresas, sea cual sea su cadena de valor deben empezar a implementar lo más pronto posible estrategias, prácticas y sobre todo políticas de carácter ambientalista y de sostenibilidad con el fin de, en primer lugar, sobrevivir en el tiempo, ser competitivas y lo más importante, desde su proceso productivo no generar impactos negativos para el medio ambiente, por el contrario, asegurar el uso sostenible del capital natural, social, de infraestructura, etc. preservar y/o conservar la naturaleza y generar conciencia entre los actores de la cadena de valor.

Por lo cual, en este proyecto de investigación, se entenderá la sostenibilidad desde el punto de vista del equilibrio entre la generación de valor, específicamente la derivada del turismo y uso óptimo en los recursos renovables y no renovables. Para lograrlo es necesario darle a la empresa un enfoque que permita integrar las actividades humanas con los procesos naturales y que la utilización de insumos o recursos se realice dentro de prácticas como la economía circular, las cadenas de valor sostenibles, el impacto cero, producción más limpia, uso de fuentes energéticas alternativas etc., o que dentro de la empresa se garantice la utilización sostenible y responsable de los mismos mediante la concientización y el consumo responsable y sustentable.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Es necesario tener en cuenta que hasta mediados del siglo XX no se controlaba el tema del daño ambiental a causa de las diversas actividades económicas, sin embargo, a medida que avanzó el siglo XX más actividades se vieron en la obligación de incorporar prácticas amigables con el ambiente, mejorar sus sistemas y procesos y garantizar un adecuado entorno a sus productos, bienes y servicios, y se debieron incorporar estándares o indicadores que surgieron de compromisos como el Milenium Ecosystem Assesment o la Evaluación Corporativa de Ecosistemas o los Objetivos del Desarrollo Sostenible. En la hotelería esto se hizo palpable dada su relación íntima con los entornos, los ecosistemas, el uso de algunos recursos como agua, y por el tipo de cliente, cada vez más exigente y cercano a ser un consumidor responsable. Igualmente, por la incorporación de normas ISO o certificaciones como bandera Azul o edificios LEED.

### **2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo evitar el desperdicio, mal uso de recursos no renovables y renovables durante la actividad económica de turismo y hostelería y por el contrario, lograr un hostel sostenible, sustentable y amigable con el medio ambiente?

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Formular un plan de manejo sostenible aplicado al Hostal Kolibri, de la ciudad de Pereira, asegurando la incorporación de aspectos económicos, ecológicos y sociales.

### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Involucrar en el Plan de manejo los aspectos sociales y culturales del público objetivo.
- Articular el Plan de Manejo Ambiental a la misión y visión del Hostal Kolibri.
- Diseñar y/o utilizar la estructura del establecimiento de una forma eficiente buscando una utilización óptima de los recursos.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Este plan de manejo sostenible para hostales se realiza con la intención de aportar desde este tipo de actividad económica a la construcción de bases sólidas en torno al cuidado, protección, mejoramiento y utilización óptima de los recursos que obtenemos del medio ambiente para esta actividad. Teniendo en cuenta el incremento en el turismo en el país de un 24%, (según cifras registradas en el año 2017)<sup>1</sup> lo cual genera un aumento inminente en la demanda de recursos, como alimentos, agua, electricidad, materias transformadas, etc. Por lo tanto, el flujo de clientes para el área de la hostelería, dentro del hotelaría, también aumentará, lo que genera retos a los propietarios en cuanto a cómo medir los impactos de su actividad y qué medidas tomar para hacerlas más sostenibles.

Los hostales, por su misma naturaleza, son pequeñas industrias hoteleras, sus clientes también pertenecen a un sector exigente en cuanto que requieren de estos hostales, de costos moderados, prácticas amigables. Igualmente, muchos hostales son calificados por los clientes, en plataformas como Trip Advisor<sup>2</sup>, Booking.com<sup>3</sup>, entre otros donde se reportan prácticas y servicios que son vistas por otros clientes o la competencia.

En Pereira se ha evidenciado un incremento de usuarios que requieren hostales en el caso del hostel Kolibri, su existencia responde a atender este segmento de clientes. Es al mismo tiempo la necesidad de ser consistentes con los requerimientos ambientales para la actividad, pero también con el interés marcado

<sup>1</sup> Disponible en <https://www.portafolio.co/economia/en-seis-anos-el-pib-del-turismo-crecio-24-515062>

<sup>2</sup> [https://www.tripadvisor.com/Hotel\\_Review-g297479-d3544365-Reviews-Kolibri\\_Hostel\\_Pereira-Pereira\\_Risaralda\\_Department.html](https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297479-d3544365-Reviews-Kolibri_Hostel_Pereira-Pereira_Risaralda_Department.html)

<sup>3</sup> [https://www.booking.com/hotel/co/kolibri-hostel.es.html?label=gen173nr-1DCAsoMklOa29saWJyaS1ob3N0ZWxlM1gEaDKIAQGyAQq4AQbIAQzYAQPoAQH4AQKIAgGoAgO4ArS-xO8FwAIB;sid=e68ba8ec92c643a7cebdc47e16acff48;dest\\_id=-594819;dest\\_type=city;dist=0;group\\_adults=2;group\\_children=0;hapos=1;hpos=1;no\\_rooms=1;room1=A%2CA;sb\\_price\\_type=total;sr\\_order=popularity;srepoch=1576083263;srpvid=7a7676df7f8e01ee;type=total;ucfs=1&#hotelTmpl](https://www.booking.com/hotel/co/kolibri-hostel.es.html?label=gen173nr-1DCAsoMklOa29saWJyaS1ob3N0ZWxlM1gEaDKIAQGyAQq4AQbIAQzYAQPoAQH4AQKIAgGoAgO4ArS-xO8FwAIB;sid=e68ba8ec92c643a7cebdc47e16acff48;dest_id=-594819;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;srepoch=1576083263;srpvid=7a7676df7f8e01ee;type=total;ucfs=1&#hotelTmpl)

por sus propietarios en mejorar procesos y alcanzar estándares de sostenibilidad, que se hace imperioso disponer de un instrumento de planificación que dé cuenta de este interés y necesidad.

## **5. MARCOS DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO TEÓRICO**

El deterioro del planeta es cada día más palpable, aspectos como la contaminación de los océanos, extinción de especies, cambio climático dan cuenta de que la huella del hombre en el planeta cada vez es más notoria, por lo cual implementar estrategias que contribuyan con la conservación del medio ambiente hará las empresas más competitivas y con mayor probabilidad de perdurar en el tiempo. Teniendo en cuenta el tipo de empresa objeto de estudio en este plan de manejo sostenible, es importante resaltar que va totalmente de la mano del turismo, lo cual compromete de forma directa aspectos como el uso de recursos renovables y no renovables, el choque cultural y responsabilidad social. El turismo, dentro del país se encuentra en un momento de constante aumento, según datos del Ministerio de Comercio “En el primer trimestre de 2018 la participación del turismo en el PIB fue de 6,9%, mientras que en 2017 fue de 1,6%”<sup>4</sup> con lo cual se evidencia que las actividades turísticas dentro del país cada vez van ganando más campo, el número de visitantes por año va en aumento, “hace cinco años Colombia acogió a 3,5 millones de turistas y en 2018 recibió casi un millón más (4,38 millones), con un alza de 10,4% respecto al año anterior”<sup>5</sup> generando mayor cantidad de ingresos para el país, creación de empleos, inversión extranjera, entre otros.

En términos más específicos, el turismo dentro del Eje Cafetero también ha aumentado considerablemente, “el Quindío con 18,3% y Caldas con 15% superaron el promedio nacional que fue de 7,3%. Por su parte, Risaralda presentó un crecimiento de 4,3%”<sup>6</sup> atractivos turísticos como recorrer y visitar pueblos del Quindío, recorridos en fincas cafeteras, caminatas, termas, avistamiento de aves, entre otros están tomando más fuerza dentro de las opciones turísticas que se ofrecen en el país. Es importante

---

<sup>4</sup> Disponible en <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>

<sup>5</sup> Disponible en <https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/turismo-nuevo-petroleo-colombiano-2823642>

<sup>6</sup> Disponible en <https://www.larepublica.co/especiales/eje-cafetero/cuantas-empresas-se-crearon-en-el-eje-cafetero-2743994>

resaltar, que, gracias al notorio dinamismo comercial y la apertura de nuevas conexiones en el aeropuerto, Pereira se encuentra en un momento muy importante, ya que se ha convertido en un punto central del recorrido dentro de los atractivos que se encuentran en el Eje Cafetero, fortaleciéndose cada vez más el sector del turismo y la hostelería en la región.

A su vez, es importante tener en cuenta que el turismo no siempre tiene que ver con vacaciones; los viajes de negocios e incluso convenciones y congresos representan un porcentaje importante dentro de los cientos de personas que visitan la ciudad, con la particularidad de que se presenta de forma constante durante todo el año sin tener en cuenta “temporadas altas” o “temporadas bajas” lo cual es un aspecto determinante en el turismo vacacional. Según datos de la Cámara de Comercio de Pereira, “en temporada baja, en el aeropuerto Matecaña aterrizan 1300 personas diarias de las cuales un gran porcentaje son empresarios de otras ciudades o países”<sup>7</sup>

## **5.2. MARCO CONCEPTUAL**

Para una mejor comprensión del tema de estudio se van a definir de una manera más profunda algunos de los conceptos más importantes que comprenden este proyecto.

5.2.1 DESECHO: “En términos generales la palabra desecho, representa a todos aquellos objetos, sustancias o materiales que sobran o restan de algo que ha sido trabajado, procesado o consumido y que ya no posee algún tipo de uso, es decir, es inservible y por tanto, necesita ser eliminado. Desecho es comúnmente utilizado como sinónimo de la palabra residuo, pero resulta que ambos términos, no poseen el mismo significado y para comprender mejor lo que representan los desechos, es necesario ubicar la diferencia entre ambos. Así, desechos son aquellos restos de algo, que ya no poseen algún tipo de uso. Los residuos por su parte, son aquellos restos que no poseen ningún valor económico para su dueño,

---

<sup>7</sup> Disponible en <https://www.camarapereira.org.co/es/ieventos/ver/648/el-turismo-en-pereira/>

pero si tienen un valor comercial, ya se les puede otorgar un nuevo ciclo de vida, mediante la recuperación o reciclaje”<sup>8</sup>

5.2.2 HOSTELERÍA: “El término hostelería se refiere a todos aquellos servicios y actividades económicas relacionadas con el turismo. Una breve lista de actividades propias de la hostelería podría ser la siguiente: alojamientos hoteleros diversos, agencias de viaje, cafeterías y restaurantes. En definitiva, aquellos negocios que están asociados con el turismo.”<sup>9</sup>

5.2.3 TEMPORADA ALTA Y BAJA: “Época del año en que crece o disminuye la actividad turística”<sup>10</sup> “Las temporadas altas y bajas se determinan según las estaciones, las vacaciones escolares y laborales y las costumbres culturales o religiosas de cada nación”<sup>11</sup>

5.2.4 SOSTENIBILIDAD: “Promover el desarrollo social buscando la cohesión entre comunidades y culturas para alcanzar niveles satisfactorios en la calidad de vida, sanidad y educación. Asumiendo que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, siendo necesaria su protección y uso racional. En pocas palabras, la sostenibilidad es promover un crecimiento económico que genere riqueza equitativa para todos sin dañar el medio ambiente ni agotar los recursos para futuras generaciones”<sup>12</sup>

5.2.5 TURISMO: “El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples

---

<sup>8</sup> Disponible en <https://conceptodefinicion.de/desechos/>

<sup>9</sup> Disponible en <https://definicion.mx/hosteleria/>

<sup>10</sup> Disponible en <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/temporada+alta>

<sup>11</sup> Disponible en <https://infoguia.com/infotip.asp?t=turismo-temporada-alta-y-baja&a=16>

<sup>12</sup> Disponible en <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/>

interrelaciones de importancia social, económica y cultural” Oscar de la Torre Padilla. Del libro. “El turismo Fenómeno Social” (1980) <sup>13</sup>

En Colombia el aumento del turismo cada vez es más notorio y se proyecta como una posible actividad económica importante como lo es el carbón o el petróleo. Se han hecho estudios que indican que el turismo “crece a un ritmo equivalente al doble del turismo internacional: el aumento del 2018 está en 12 por ciento, mientras que en el mundo es del 6 por ciento, según la Organización Mundial del Turismo” <sup>14</sup>

**5.2.6 PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA:** "La Producción más Limpia es una estrategia ambiental preventiva integrada que se aplica a los procesos, productos y servicios a fin de aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente. Esta puede aplicarse a cualquier proceso, producto o servicios, y contempla desde simples cambios en los procedimientos operacionales de fácil e inmediata ejecución, hasta cambios mayores, que impliquen la sustitución de materias primas, insumos o líneas de producción por otras más eficientes. En cuanto a los procesos, la Producción más Limpia incluye la conservación de las materias primas, el agua y la energía, la reducción de las materias primas tóxicas (toxicidad y cantidad), emisiones y de residuos, que van al agua, a la atmósfera y al entorno. En cuanto a los productos, la estrategia tiene por objeto reducir todos los impactos durante el ciclo de vida del producto desde la extracción de las materias primas hasta el residuo final; promoviendo diseños amigables acordes a las necesidades de los futuros mercados. La Producción más Limpia requiere modificar actitudes, desarrollar una gestión ambiental responsable, crear las políticas nacionales convenientes y evaluar las opciones tecnológicas”<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Disponible en <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>

<sup>14</sup> Disponible <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/colombia-se-posiciona-como-destino-turistico-recomendado-para-2019-312202>

<sup>15</sup> Disponible en <https://www.pml.org.ni/index.php/produccion-limpia>

- 5.2.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL: “Es la conciencia sobre el impacto que nuestras decisiones tendrán dentro de la sociedad en el futuro” <sup>16</sup>
- 5.2.8 RECURSOS: “Se denomina recursos al conjunto de capacidades y elementos (tanto naturales como producidos por el hombre), que se pueden utilizar para producir bienes o servicios.” <sup>17</sup>
- 5.2.9 RECURSOS NO RENOVABLES: “Es un recurso de valor económico que no puede ser fácilmente reemplazado por medios naturales en un nivel igual a su consumo, es decir que se consume o utiliza más rápido de los que se puede reponer. La mayoría de los combustibles fósiles, como el petróleo, el gas natural y el carbón, se consideran recursos no renovables porque su uso no es sostenible ya que para su formación se necesitan miles de millones de años.” <sup>18</sup>
- 5.2.10 RECURSOS RENOVABLES: Los **recursos renovables** son aquellos recursos cuya existencia no se agota con su utilización, debido a que vuelven a su estado original o se regeneran a una tasa mayor a la tasa con que los recursos renovables son disminuidos mediante su utilización. Esto significa que ciertos recursos renovables pueden dejar de serlo si su tasa de utilización es tan alta que evite su renovación. Algunos recursos renovables se clasifican como **recursos perpetuos**, debido a que por más intensa que sea su utilización, no es posible su agotamiento. Dentro de esta categoría de recursos renovables se encuentran la energía hidroeléctrica, la radiación solar, el viento y las olas.”<sup>19</sup>

### 5.3 MARCO ESPACIAL

El proyecto pretende abarcar el análisis de acciones, prácticas y políticas sustentables en un hostel ubicado en la ciudad de Pereira. El hostel

---

<sup>16</sup> Disponible en <https://debitoor.es/glosario/definicion-responsabilidad-social>

<sup>17</sup> Disponible en <https://www.zonaeconomica.com/recursos-renovables>

<sup>18</sup> Disponible en <https://www.areaciencias.com/ecologia/recursos-naturales-no-renovables.html>

<sup>19</sup> Disponible en <https://www.zonaeconomica.com/recursos-renovables>



pertenece a la categoría de pequeños hoteles, en cuanto a su infraestructura, personal y número de clientes. Cabe resaltar que este plan de manejo sostenible puede ser aplicado en cualquier empresa que pertenezca al gremio del turismo y más específicamente la hostelería.

#### **5.4 MARCO LEGAL**

Dentro del presente plan de manejo sostenible para hostales, es de suma importancia que, de igual manera, la empresa cumpla con todos los aspectos legales y de normatividad para el apropiado desarrollo de las actividades económicas. De acuerdo con esto, la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral en búsqueda de la sostenibilidad integrada, implementó, en primer lugar, la norma ISO 14001, la cual “es una norma internacional que contiene los requisitos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de Medioambiental. Proporciona a las organizaciones la posibilidad de instaurar un SGMA que demuestre un desempeño ambiental válido. La norma ISO-14001 para la Gestión Ambiental es certificable y se puede aplicar a cualquier organización, independientemente del tamaño o sector, que busque en su trabajo diario la minimización de los impactos sobre el entorno y el cumplimiento con la legislación ambiental vigente”<sup>20</sup>

La implementación de esta norma dentro de la empresa se puede tomar como un activo de gran importancia ya que genera mayor confianza por parte de clientes, proveedores, la sociedad en general, etc. hacia la empresa lo que la hace más perdurable en el tiempo y por lo tanto más competitiva. En base a esta norma se creó e implementó la NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 002, en el año 2006. la cual tiene básicamente como objetivo “especificar los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), definidos en dos niveles: nivel básico de sostenibilidad y nivel alto de sostenibilidad”<sup>21</sup> Dentro de esta norma se tienen en cuenta factores como requisitos legales, política de sostenibilidad, la protección de la flora y la fauna y del patrimonio cultural, capacitación a la comunidad local, garantizar la seguridad de huéspedes, clientes, personal, entre otros. Con la completa y correcta implementación

---

<sup>20</sup> Disponible en <https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>

<sup>21</sup> Disponible en [http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS\\_002\\_2006.pdf](http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf)

de esta norma, la empresa podrá ser merecedora del certificado de calidad turística en un nivel bajo de sostenibilidad y el sello ambiental colombiano cuando cumplen un nivel alto de sostenibilidad.

## 6. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Implementar las prácticas sostenibles y de responsabilidad ambientales presentes en este plan de manejo sostenible para hostales generará un notable aumento en la capacidad de mejorar exponencialmente el proceso de recolección y separación de desechos generados por el proceso productivo, logrando de esta forma ser un hostel pionero en este tema dentro del gremio de la hostelería en Pereira?

## 7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrollará en un primer plano de forma exploratoria, lo que nos va a permitir familiarizarnos con el tema en cuestión, palabras, términos claves y contexto. Seguido a esto será una investigación descriptiva con la cual planteamos los hechos, antecedentes y situación actual del proceso a estudiar. En última instancia, por medio de la investigación explicativa llegaremos a una conclusión y posibles soluciones de las circunstancias y factores analizados anteriormente.

### 7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método a aplicar dentro de esta investigación será el **método cuantitativo**, ya que se basa primordialmente en la recolección de datos y busca responder preguntas muy específicas por medio del análisis de datos numéricos, representados en tablas y gráficos; hacer uso de la probabilidad como herramienta de análisis y, comparación entre datos históricos. Es importante resaltar que este método de investigación nos da una vista de cómo se comporta la empresa antes, durante y después de aplicar las herramientas, políticas y acciones responsables ambientalmente hablando

### 7.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los métodos para recolectar información que se aplicarán durante la investigación serán básicamente la recolección de datos e información soportada en observación de cómo opera la empresa, el tipo de público objetivo, estudio de proveedores, encuestas y charlas con el personal, clientes y propietarios, análisis de los procesos productivos y manejos establecidos.

#### 7.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información utilizada para la elaboración de este proyecto se obtuvo mediante un proceso de observación de cómo opera el establecimiento desde todas sus áreas, lo cual duró un mes, su distribución se evidencia en el siguiente diagrama de Gantt:



Luego de que la información fue recolectada, se hizo una recopilación de los datos más relevantes sobre el estado actual de la empresa, clasificados según las diferentes áreas que componen la empresa y seguido a esto una lista de todos aquellos aspectos importantes a tener en cuenta dentro de las propuestas de prácticas ambientales a aplicar, las cuales son objeto de estudio en este proyecto.

Los aspectos que se tuvieron en cuenta durante la duración de la observación de cada área de la empresa y en los cuales se prestó especial atención durante los días que tomó la observación están consignados en la

siguiente tabla, donde se especifica los puntos objetivo más importantes de cada área.

Tabla 1.

OBSERVACIÓN KOLIBRI HOSTEL PEREIRA	
ÁREA	OBJETIVO DE LA OBSERVACIÓN
1. RECEPCIÓN	1.1 Conocer las funciones y labores del puesto de trabajo.
	1.2 Información sobre los productos que se utilizan para cada labor dentro del funcionamiento del hostel y sus proveedores.
	1.3 Información sobre el proceso de recolección de basura por parte de la empresa pública prestadora del servicio y el funcionamiento de la logística dentro del hostel para ello.
	1.4 Interacción entre el huésped y el recepcionista, el cual menciona todos aquellos procesos ambientales que se realizan dentro del hostel y de esta forma comprometer al cliente a comportarse dentro de esos lineamientos.
	1.5 Conocer los servicios que se ofrecen en el hostel como lavandería, prestamo de computadores, venta de desayunos, restaurante y bar durante las noches.
2. ASEO	2.1 Conocer las funciones y labores del puesto de trabajo.
	2.2 Funcionamiento del proceso de lavandería de lencería, toallas, cobijas y ropa de los huéspedes.
	2.3 Información sobre el consumo de recursos no renovables, como el agua.
	2.4 Información sobre el número de recipientes para desechos que existen en el establecimiento.
3. FUNCIONAMIENTO DEL BAR	3.1 Conocer las funciones y labores del puesto de trabajo.
	3.2 Información sobre los productos que se utilizan en la elaboración de bebidas y comidas.
	3.3 Información sobre desechos que se generan, su impacto en el medio ambiente y la forma de
	3.4 Información sobre zona de fumadores y políticas dentro del bar.
	3.5 Conocer los servicios que se ofrecen desde el restaurante bar y su operación en las noches.

## **8. RESULTADOS**

### **8.1 RESULTADO OBSERVACIÓN FUNCIONAMIENTO KOLIBRI HOSTEL PEREIRA**

Los resultados obtenidos del proceso de observación que se llevó a cabo fue el siguiente:

#### **8.1.1 RECEPCIÓN**

1.1 El puesto de recepcionista es uno de los más importantes dentro del funcionamiento del hostel debido a que tiene contacto directo con el huésped incluso desde antes de que se encuentre en el hostel, como cuando se realizan reservaciones por internet o vía telefónica. Este puesto de trabajo tiene las siguientes funciones:

- Recibir y responder correos electrónicos,
- Recibir y subir a la plataforma reservaciones recibidas por medio de las centrales como Booking.com o Hostelworld
- Atender teléfonos del hostel
- Realizar proceso de check in y check out a los huéspedes
- Brindar información general o turística a los huéspedes
- Recibir productos de proveedores, revisar que se encuentre todo en orden
- Realizar pagos
- Orientar al personal de aseo sobre las habitaciones que deban limpiar, lavanderías, etc.
- Cargar consumos y demás en las respectivas cuentas de cada cliente
- Realizar reporte diario de huéspedes exigido por migración Colombia

1.2 Cada área dentro del hostel debe poner especial atención sobre los implementos y productos necesarios para su funcionamiento y cuando se requiera algo debe ser comunicado a la recepción para realizar el pedido. Antes de elegir un proveedor se hace un análisis de primero, la calidad de los productos que ofrece, su compromiso con el medio ambiente, la trayectoria y experiencia, precios competitivos, procedencia de la marca, siendo las locales por lo general la primera opción. Hay que tener en cuenta que la mayoría

de proveedores de la empresa han sido los mismos desde varios años atrás, como lo es la empresa que provee los productos de aseo, el café, operadores turísticos, entre otros.

1.3 El hostel se encuentra ubicado en una zona altamente comercial, por lo cual el servicio de recolección de basura por parte de empresas públicas se realiza diariamente, para lo cual, la logística dentro del hostel consiste en: el personal de aseo reúne todas las basuras del hostel durante el turno, son almacenadas en un lugar designado para esto y el recepcionista de la noche se encarga, durante su turno, de sacarlas a la calle y ponerlas en el lugar indicado para que se realice la recolección. La recolección del reciclaje se realiza de una forma más esporádica, la empresa encargada de esto envía el camión una vez al mes al establecimiento, esto no tiene ningún impacto negativo dentro del funcionamiento del hostel porque el proceso de recolección de reciclaje ocurre lentamente y este tipo de empresas por lo general no recolectan el reciclaje en pequeñas cantidades. Dentro del establecimiento existe un espacio designado para ir realizando diariamente el proceso de recolección de reciclaje, una práctica como esta, la cual tiene un propósito ambiental, no genera ningún tipo de gasto extra, el reciclaje recolectado es donado a esta empresa de reciclaje, por lo que el proceso de recolección no tiene ningún costo, de la misma forma que el almacenaje del reciclaje en el establecimiento, el cual no representa un costo extra ni interfiere en el funcionamiento diario del hostel.

1.4 El proceso de check in es uno de los más importantes dentro del establecimiento ya que es el primer contacto del hostel con el cliente, el cual, es realizado, como se menciona anteriormente, únicamente por el recepcionista de turno y consta de: verificación de reserva si la tiene o información acerca de la disponibilidad del hostel, registrar datos de los huéspedes, realizar cobros respectivos y por último dar la bienvenida al hostel.

Este último punto consiste en brindar información importante al huésped sobre como es el funcionamiento de lugar en el cual van a hospedarse, por ejemplo, claves de redes de internet o los horarios que se manejan dentro del hostel. Dentro de este proceso de bienvenida se mencionan las políticas ambientales que se realizan diariamente, como el de separación de residuos en la fuente, el uso de productos de aseo amigables con el medio ambiente o la compra de productos naturales y orgánicos a proveedores locales. La importancia de mencionar este tema al momento de la bienvenida al huésped es que le plantea desde el principio el compromiso

ambiental y social que existe en el hostel y de esta forma lo tenga en cuenta durante su estadía.

1.5 El hostel Kolibrí aparte de prestar el servicio de alojamiento cuenta con otras facilidades para que los huéspedes tengan más comodidad y la experiencia sea mucho mejor. Estos servicios son:

- Servicio de lavandería y secado de ropa: el cual tarda de 3 a 4 horas en ser efectuado y tiene un valor de \$20.000. Cabe resaltar que todas las lavanderías que se generan en el hostel, sean ropa de huéspedes, toallas o lencería de cama en general, se realizan con jabones que son amigables con el medio ambiente, esto quiere decir que el desecho que se genera no causa ningún impacto negativo al ser biodegradable.
- Alquiler de bicicletas por horas: este servicio es para huéspedes o personas externas al hostel, logrando así incentivar el turismo en zonas aledañas al hostel, como lo es el corregimiento La Florida y, por otra parte, generar el uso de medios de transporte ecológicos.
- Desayunos: los cuales son preparados por una de las personas del área de aseo o servicios generales. Por medio de las centrales de reserva también se puede contratar el servicio de desayunos e incluirlo dentro de la tarifa que será cobrada; existen varias opciones entre alimentos y bebidas. Estas preparaciones están hechas en su mayoría con ingredientes orgánicos, adquiridos de comerciantes locales, como por ejemplo el café, los huevos, el chocolate, entre otros.
- Restaurante y bar: ofrece desde cocteles, licores, cervezas hasta jugos naturales y café, funciona únicamente por las noches y también tiene varias opciones de comidas.
- Cocinas: son dos y están equipadas para que el huésped tenga la facilidad de preparar y almacenar de la mejor manera sus propios elementos, cuentan cada una con nevera, licuadora, sal, azúcar, aceite, vajillas, etc. Las cocinas tienen señalizaciones sobre normas de comportamiento y sobre donde depositar cada residuo, de esta manera realizar un proceso de separación en la fuente, facilitando el reciclaje dentro del hostel.

-

#### 8.1.2 ASEO

2.1 El área de aseo o servicios generales es otro de los puestos más importantes dentro del establecimiento, ya que desde allí ocurre la logística para que el hostel se encuentre siempre en las mejores condiciones de orden y limpieza. Entre sus funciones esta:

- Preparar desayunos y realizar pedido de insumos.
- Realizar las lavanderías que resulten durante sus turnos.
- Realizar proceso de limpieza y desinfección de áreas comunes, como baños, cocinas, patios y terraza y de las habitaciones que sean desocupadas diariamente, cambio de lencería de cama, toallas y limpieza de habitaciones que sean de largas estadías, lavandería de toallas y ropa de cama.
- Recolectar todas las basuras y reciclaje que se genere durante el día.
- Una vez al mes, realizar pedido de insumos necesarios para efectuar las funciones del área de trabajo.

2.2 Las lavanderías se realizan durante todo el turno, ya que en el hostel diariamente se cambian las toallas que están en los baños. Después de que el huésped abandona la habitación, elementos como sabanas, cobijas, fundas, edredones, pasan por un estricto proceso de limpieza y desinfección. Hay que tener en cuenta que la cantidad de lavanderías que se realizan diariamente puede variar según la ocupación y el flujo de huéspedes en el hostel, por eso, aquellos meses que duran las temporadas altas son los que mayor movimiento tiene el hostel y el área de aseo y servicios generales en particular.

2.3 Servicios generales es el área de la empresa que más recursos demanda, enfatizando en el proceso de limpieza, diariamente es necesario el uso de muchos recursos, destacándose por completo, el agua. Este recurso, no renovable, dentro del normal funcionamiento del hostel se utiliza diariamente para procesos como lavandería, limpieza y desinfección, riego de plantas. Ahora bien, teniendo en cuenta la razón de ser del hostel Kolibrí, el cual es brindar servicio de hospedaje, alojamiento y alimentación a nacionales y extranjeros, la limpieza no es la única actividad que requiere del uso cuantioso de agua dentro del hostel, por lo cual, se concluye que el agua es el recurso que más se consume en este tipo de establecimientos comerciales, seguido de la electricidad, el cual, si es un recurso renovable, que de igual manera se obtiene del agua.

2.4 Debido al gran tamaño de las instalaciones del hostel Kolibri, es necesario ubicar varias canecas en todo lugar y de esta forma asegurar que se realice el proceso de separación de desechos en la fuente el cual se ha mencionado anteriormente. Dichas instalaciones constan de una casa con



dos pisos en los cuales existen áreas comunes en las cuales, se reparten las canecas para desechos de la siguiente manera:

○ Piso 1:

- Recepción: tiene dos canecas, una para reciclar papel y la otra para ordinarios como empaques o servilletas.
- Restaurante-bar: en este espacio también se sirven los desayunos en horas de la mañana, por lo tanto, dentro de la cocina existen tres canecas, que son para residuos orgánicos, plástico, vidrio y papel. En la parte de salón se encuentran dos canecas más, una para reciclaje y otra para residuos ordinarios.
- Cocina: se encuentran tres canecas, las cuales son para, residuos orgánicos, plástico, papel y vidrio.
- Patio trasero: en este patio, que no es zona de fumadores, se encuentran dos canecas, una para reciclaje y otra para ordinarios.
- Pasillo para subir al segundo piso: en esta zona está ubicada la tienda del hostel donde se ofrece desde productos de aseo, dulces y souvenirs hasta productos de marcas locales como camisas y camisetas. En este punto se encuentran tres canecas, que son para elementos de plástico, vidrio y papel.

○ Piso 2:

- Cocina: al igual que en el primer piso, esta cocina cuenta con tres canecas que son para residuos orgánicos, plástico, vidrio y papel.
- Terraza: en esta área hay dos canecas de basura, las cuales están situadas para recolección de reciclaje y ordinarios. Cabe aclarar que esta es la zona para fumadores en el hostel, siendo las colillas uno de los desechos más contaminantes que existen, cada mesa cuenta con recipientes destinados para la recolección de colillas (ceniceros).
- Cuarto de lavandería: esta es el área de aseo y servicios general y está restringida para huéspedes, en esta zona reúnen y separan el reciclaje recolectado en todo el hostel, para lo cual tienen cuatro canecas que son para vidrio, papel, plástico y ordinarios.

Teniendo en cuenta lo anterior el total de canecas dispuestas para la separación de residuos en la fuente alrededor de todo el hostel es de veinticuatro, por lo cual resulta muy fácil para los huéspedes comprometerse, efectuarlo y apoyar este tipo de políticas presentes en el hostel Kolibri.

### 8.1.3 FUNCIONAMIENTO DEL BAR

3.1 Las funciones del puesto de trabajo son básicamente preparar alimentos y bebidas que se encuentran en el menú según el pedido de los clientes, cabe aclarar que este restaurante bar está abierto no solo para huéspedes del hostel sino también para personas externas. Llevar registro de cuentas y cobrarlas. Hacer inventarios y respectivos pedidos a los proveedores de todos aquellos insumos que se van acabando durante el turno. Realizar limpieza de las mesas, barra y cocina durante el turno y de esta manera, al finalizar, entregar el espacio en óptimas condiciones para que sea usada en horas de la mañana en la venta de desayunos, tal cual como lo recibe cuando empiezan sus horas laborales.

3.2 El hostel opta, como política de funcionamiento, por ofrecer productos elaborados con insumos de la mejor calidad provenientes de comerciantes locales. El café, el chocolate, los plátanos, huevos, aguacates, entre otros se compran a campesinos y productores locales. Esto hace parte de las políticas de responsabilidad social que tiene el hostel y que deberían ser aplicadas por aquellas empresas que tienen que ver con el turismo, en la cual se busca apoyar aquellos empresarios emergentes locales y a su vez, tener como materia prima productos más naturales, 100% orgánicos, todo lo contrario, a aquellos insumos en su mayoría transgénicos, que se encuentran en los grandes supermercados.

3.3 Los desechos que se generan en el restaurante- bar del hostel Kolibri son en su mayoría orgánicos, como cáscaras y restos de comida; residuos ordinarios como servilletas, empaques de productos, etc. y materiales reciclables como botellas de vidrio y cartón. Dentro de la cocina se tienen las canecas necesarias para realizar el proceso de separación de desechos en la fuente y no contaminar ni ensuciar todos esos elementos potencialmente reciclables que se generan durante el proceso productivo. Los residuos orgánicos son recolectados por las empresas públicas encargadas diariamente, mientras que el reciclaje se almacena hasta que es recolectado.

3.4 En el área del bar se encuentra estrictamente prohibido fumar cigarrillo, ya que, en primer lugar en este espacio se sirven alimentos, en muchas ocasiones hay menores de edad, esta zona no está completamente al aire libre, como debe ser según la normatividad de restricciones para el consumo de cigarrillo; por lo tanto, bajo ninguna circunstancia es posible fumar en este espacio, para eso está designada la terraza, esta área cuenta con todos los requerimientos que la hacen el espacio ideal para fumadores. El personal de servicio del bar está constantemente pasando por la terraza

para ofrecer de esta forma un excelente servicio y experiencia a todos los clientes por igual.

3.5 El funcionamiento del bar El Escondido, el cual se encuentra dentro del hostel Kolibri, como se ha mencionado anteriormente, ocurre entre las 5pm y la 1 am o según el flujo de clientes, es efectuado normalmente por una persona o dos si se trata del caso de un evento o días de alta ocupación. Las opciones gastronómicas que ofrecen van desde entradas, platos típicos, opciones vegetarianas, hasta especialidades del chef que por lo general se sirven en aquellas noches de eventos o fechas especiales. En cuanto a bebidas, ofrecen una gran cantidad de opciones en coctelería, cervezas, tragos y bebidas sin alcohol. Todos estos productos son preparados en el momento en que son solicitados por el cliente, de esta forma aseguran la frescura y la calidad del producto a servir.

3.6 Dentro del proceso productivo del bar El Escondido, el personal a cargo debe tener en cuenta ciertas prácticas a realizar durante el funcionamiento del servicio, por ejemplo, no desechar el aceite por la tubería del lavaplatos, esta es una de las acciones que más se realizan cotidianamente y que a su vez representa un gran peligro para las fuentes hídricas, ya que “si este residuo llega a los ríos, se forma una película superficial que afecta al intercambio de oxígeno y perjudica a los seres vivos del ecosistema. Un solo litro de aceite puede contaminar mil litros de agua”<sup>22</sup>. Para evitar esta situación existen empresas encargadas de recolectar los aceites usados y darles nuevos usos como la fabricación de diésel o detergentes. Por lo tanto, es indispensable el compromiso por parte del colaborador en este tema, depositando el aceite en un contenedor diseñado para esto y de esta forma facilitar el proceso de recolección. Otra práctica es la de depositar los desechos que sean reciclables en sus respectivas canecas, desechos como cajas de cartón, botellas de vidrio o botellas plásticas que resultan diariamente después del funcionamiento del servicio o después de recibir suministros de proveedores. Por ningún motivo mezclar basura orgánica con el resto de desechos, ya que existe una caneca designada únicamente para este tipo de residuos. Respetar los proveedores establecidos al momento de realizar pedidos de insumos, ya que estos, como se mencionó anteriormente, cumplen con ciertas características que los hacen óptimos y de esta manera ofrecer productos con la mejor calidad. Velar por el buen uso de recursos como gas, electricidad y agua, siendo este último el más importante y merecedor de especial atención y cuidado.

---

<sup>22</sup> Disponible en <https://www.fundacionaquae.org/wiki-aquae/sostenibilidad/como-se-recicla-el-aceite-usado/>

## 8.2 PROPUESTAS DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Después de realizar la observación de procesos y operación la empresa en medio de su proceso de generación de valor en el lugar de alojamiento KOLIBRI HOSTEL PEREIRA, se hizo un análisis exhaustivo de aquellos aspectos que necesitarían especial atención si se busca impactar de la forma más posible en el medio ambiente y socio ecosistemas aledaños en medio del proceso productivo diario, arrojando las prácticas que se consideran a continuación y como impactarían al momento de implementarlas.

**8.2.1 RECOLECCIÓN AGUAS LLUVIAS:** Agua, es el recurso no renovable más trascendente para la vida de todos los seres del planeta, humanos, plantas y animales; por lo cual resulta de vital importancia aunar todos los esfuerzos posibles para protegerla. A su vez es uno de los recursos que diariamente se ve más afectado por la contaminación y el desperdicio.

El agua es el elemento de mayor uso en la vida diaria; aspectos como la alimentación, higiene, diversión, hidratación y, por último, dentro de cualquier proceso productivo, cualquiera que sea, el agua constituye uno de los recursos inexorable en el momento de generar de valor.

Dentro de un hostel, como es este caso de estudio en particular, el agua tiene diversos usos que hacen parte clave de su funcionamiento, como lo son:

- Limpieza del establecimiento, habitaciones, baños y cocinas.
- Lavandería.
- Riego de plantas.
- Preparación de alimentos y bebidas por parte de empleados y clientes.
- Uso personal de clientes que se encuentren hospedados y empleados.

Es importante tener en cuenta que algunas de estas actividades pueden ser realizada con agua que no sea 100% potable o, en otras palabras, no haya pasado por proceso de purificación, como lo es el agua que proviene de la lluvia.

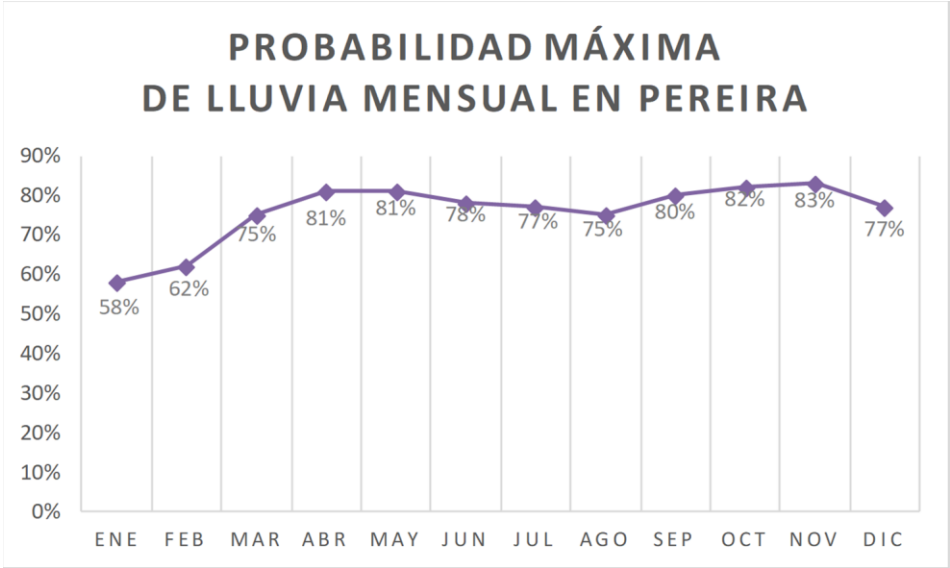
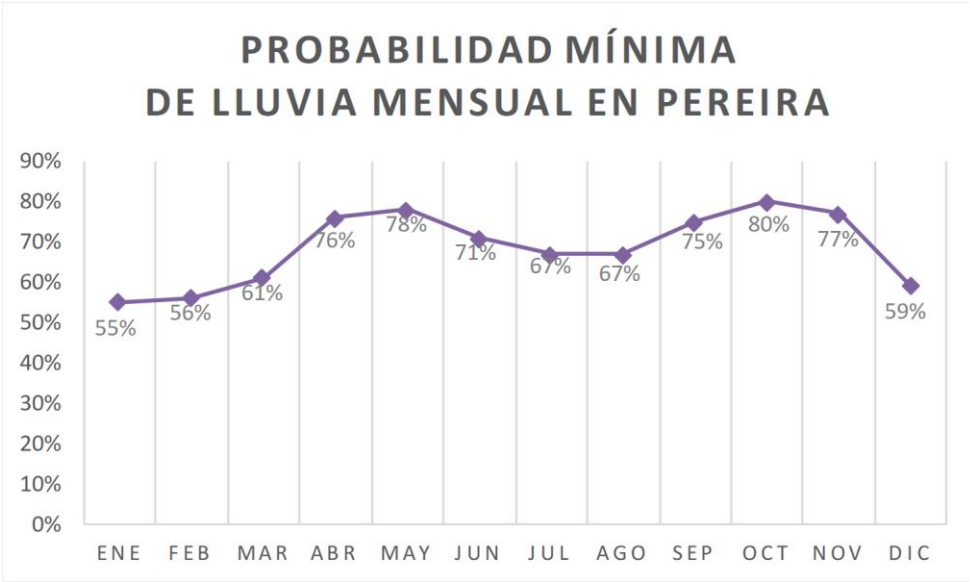
### -LLUVIA

Dentro del territorio nacional, la zona cafetera es de las más húmedas, al lado la zona pacífica, Antioquia y Amazonía<sup>23</sup>. Anualmente, la probabilidad de lluvias en la ciudad de Pereira es alta y constante, la siguiente tabla indica los porcentajes de lluvias durante los diferentes meses del año.

---

<sup>23</sup> Disponible en <http://atlas.ideam.gov.co/visorAtlasClimatologico.html>

PROBABILIDAD MÍNIMA DE LLUVIA MENSUAL	
MES	%
ENE	55%
FEB	56%
MAR	61%
ABR	76%
MAY	78%
JUN	71%
JUL	67%
AGO	67%
SEP	75%
OCT	80%
NOV	77%
DIC	59%
PROMEDIO	63%



PROBABILIDAD MÁXIMA DE LLUVIA MENSUAL	
MES	%
ENE	58%
FEB	62%
MAR	75%
ABR	81%
MAY	81%
JUN	78%
JUL	77%
AGO	75%
SEP	80%
OCT	82%
NOV	83%
DIC	77%
PROMEDIO	70%

Tabla 2.

\*Datos tomados de <sup>24</sup>

Los anteriores datos evidencian que, en la ciudad de Pereira, donde se encuentra ubicado el hostel Kolibri, objeto de estudio, la probabilidad de lluvia durante todos los meses del año se puede considerar como alta, ya que va desde el 63% hasta el 70% como máximo, la cual justifica la necesidad de buscar la forma de aprovechar toda esta agua que brinda la misma naturaleza.

Es por esto que otra de las prácticas ambientales de gran importancia a aplicar dentro de los lugares de alojamientos, los cuales son objeto de estudio, es la instalación y adecuación de tanques de reserva de agua lluvia dentro del establecimiento y una llave de fácil acceso dentro de la empresa, esto con el fin de disminuir la cantidad de agua resultante del acueducto y utilizar la proveniente de forma natural, que según los datos de la Tabla 2, durante todo el año se presenta una probabilidad constante de mínimo el 50% de que haya lluvia al menos en un momento del día.

Aparte del impacto ambiental que genera esta práctica, en términos económicos también se genera un impacto positivo, ya que habrá una disminución dentro de la cantidad mensual de litros que se consume, los cuales se ven reflejado mes a mes en las facturas de servicios públicos. Ahora bien, el agua lluvia recolectada sería utilizada para suplir necesidades como: en el momento del aseo, por ejemplo, puede ser utilizada para lavar traperos, pisos, escaleras y demás procesos donde no es estrictamente necesario sean realizados con agua 100% potable. Otro de los posibles usos de esta agua lluvia recolectada es la de riego de plantas, generando incluso beneficio para las plantas mismas, ya que todo el químico utilizado en el proceso de purificación aptos para el consumo humano no resulta muy saludable para las plantas en general, por el contrario, el agua en estado natural proveniente de la lluvia es lo ideal para ellas.

Hay que tener en cuenta que al implementar esta práctica se debe tener en cuenta la importancia de, en primer lugar, después de que sean instaladas las llaves de fácil acceso se realicen actividades de capacitación y socialización para todos los colaboradores de la empresa en aras de que la utilización de esta agua se realice

---

<sup>24</sup> Disponible en <https://es.weatherspark.com/y/22431/Clima-promedio-en-Pereira-Colombia-durante-todo-el-a%C3%B1o#Sections-Precipitation>

de forma constante, logrando así el objetivo deseado y en segundo lugar y no menos importante, evitar la proliferación de zancudos y mosquitos que se generan en aguas que permanezcan estancadas. Es importante tener presente que a dichos tanques de recolección de agua lluvia es necesario realizarle mantenimiento al menos cada 3 meses; este mantenimiento no es más que desocupar el tanque, limpiarlo por completo, preferiblemente sin detergentes, solo con la ayuda de un cepillo para remover impurezas sin contaminar con sustancias el tanque y de esta manera el agua que se recolecte, juagarlo y finalmente, nuevamente desocuparlo para que quede listo para empezar su proceso de recolección de aguas lluvia nuevamente.

**8.2.2 USO DE PITILLOS BIODEGRADABLES:** Diariamente se generan toneladas de plástico de un solo uso, las cuales continúan saturando los rellenos sanitarios o en el peor de los casos, terminando en fuentes hídricas como ríos, riachuelos, océano, donde termina siendo los animales como tortugas, aves, ballenas, etc. las más afectadas.

Los pitillos son un objeto altamente contaminante, su uso mínimo pero el nivel de contaminación que genera es muy alto ya que un solo pitillo puede tardarse hasta 1000 años en biodegradarse, una cifra que resulta absurda teniendo en cuenta la gran cantidad de pitillos que son desechados a cada minuto; por esto, el uso de alternativas ecológicas a los pitillos plásticos resulta verdaderamente importante, vital incluso. Hoy en día varias opciones como son los pitillos personales hechos en acero, los cuales son fácil de portar y de limpiar, para asegurarse de un uso óptimo del pitillo, teniendo en cuenta que este es un establecimiento que genera una alta cantidad de pitillos en medio de uno de sus procesos productivos como lo es el despacho de bebidas en horas de la noche, la mejor opción es disminuir en la medida de lo posible el uso de pitillo y cuando sea necesario contar con la opción de pitillos biodegradables. Estos están hechos de papel por lo cual se degrada en poco tiempo, cuestión de horas se podría decir.

En términos económicos se genera un aumento comparado con los pitillos plásticos convencionales, pero el impacto ambiental y sostenible que se genera dentro de la organización en su relación con el medio ambiente solivia este aumento. A continuación, la Tabla 3 muestra un estimado del incremento económico que se genera con los pitillos biodegradables comparado con los convencionales.

PITILLO	CANTIDAD	PRECIO	PRECIO UNIT
PAPEL	200	\$ 50.000	\$ 250
PLASTICO	200	\$ 15.000	\$ 75

Si bien, el aumento en precios es notorio, ya que el valor se aumenta en un 30% aproximadamente, el impacto socio ambiental que se genera lo compensa, ya que estos pitillos de papel se degradan casi que, al momento de uso, mientras que los convencionales, al ser de plásticos tardarían cientos de años. Hay que tener en cuenta que, con el fin de disminuir el uso de estos pitillos, sean plásticos por contaminantes o de papel por ser más costosos, estos pitillos se entregan únicamente, cuando son solicitados por el cliente, de lo contrario no se genera uso de pitillo.

**8.2.3 SENSORES DE LUZ PARA ÁREAS COMUNES:** Una de las características principales de los hostales, como lugares de alojamiento, es la importancia de las áreas comunes y la interacción de los huéspedes con ellas. Esto genera una atmosfera hogareña y de informalidad, una de las particularidades de los hostales, ya que son perfectos para aquellas personas que viajan solas o que buscan conocer personas de otras partes del mundo e interactuar con diferentes culturas. Otra de las características de los hostales es que no todas las habitaciones tienen baño privado, por lo cual es necesario el uso de baño comunitarios o sociales que se encuentran repartidos en el establecimiento. Hay cocinas equipadas para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, de esta forma constituye una opción más económica al momento de buscar hospedaje en medio de un viaje, sea de negocios o vacacional. Según lo anterior, las áreas comunes dentro de un hostel pueden resumirse en:

- Sala multimedia o de televisión
- Baños y duchas
- Patios y terrazas
- Librería
- Salas y comedores
- Cocina

Todos estos espacios al estar equipados con sensores de luz y a su vez el uso de bombillos ahorradores LED generan un uso óptimo de la electricidad dentro de estas áreas comunes, ya que en el momento en que las personas abandonen estos espacios y dejen la luz encendida de forma innecesaria, el sensor al no detectar movilidad dentro del espacio apaga la bombilla y de esta forma disminuye el desperdicio de energía eléctrica.

**8.2.4 USO DE PRODUCTOS BIODEGRADABLES Y AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE PARA ASEO GENERAL:**



En un establecimiento que se dedica al alquiler de habitaciones para una o más o noches se genera un alto nivel de lavandería diariamente, artículos como toallas, sábanas, cobijas, fundas de almohadas, entre otros deben ser desinfectados día a día o tan pronto termine la estadía del huésped. Es por esta razón que es necesario utilizar productos amigables con el medio ambiente que no genere residuos tóxicos como los provenientes de jabones y desinfectantes comunes. En el caso del hostel Kolibri, el cual es objeto de estudio en el presente proyecto de investigación, dentro de las labores de limpieza y desinfección, tanto de la lencería de las habitaciones como en la limpieza general del establecimiento se manejan productos de bajo impacto químico o tóxico en sus desechos, por el contrario son biodegradables al igual que la mayoría de los productos provenientes de este proveedor, el cual, viene haciendo parte de la lista de empresas proveedoras hace alrededor de 3 años según datos de gerencia.

El manejo de la limpieza dentro del hostel se realiza de la siguiente manera:

- En las áreas comunes:** La limpieza de las áreas comunes como baños, cocinas, pasillos, salas de estar, se realiza diariamente, patios y terraza se realiza la limpieza una vez a la semana, esto con el fin de que las tareas no se acumulen y sea un poco más sencillo de realizar para las colaboradoras encargadas de esta área. Otra de las razones es generar condiciones óptimas de limpieza dentro del establecimiento y de esta forma recibir diariamente a los nuevos huéspedes en un lugar completamente limpio y agradable y por último, de esta forma realizar constantemente control de plagas como cucarachas, ratones y chinches, estos últimos son muy comunes dentro de los lugares de alojamiento, sobre todo los informales que no cumplen con estrategias de limpieza rigurosas, ocasionando que, los viajeros queden impregnados de estos animalitos, esparciéndolos en aquellos lugares donde llegan. Es importante aclarar que dentro del hostel Kolibri existe una política muy estricta de manejo cuando se presenta alerta por presencia de chinches, la cual consiste en, en primer lugar, se lava la ropa y maletas con agua hirviendo y el resto de pertenencias se rocían con alcohol industrial. Si es detectado dentro de una habitación, el huésped es reacomodado en otra y aquella habitación es sometida a cuarentena. Se rocían las camas con alcohol industrial o se realiza proceso de fumigación, esta se realiza constantemente dentro del hostel, aproximadamente una cada 2 meses con refuerzo a la semana de la aplicación.

- En las habitaciones:** En las habitaciones se realiza limpieza cuando es desocupada por el huésped, para darle la bienvenida al nuevo usuario. Cuando son largas estadías, se realiza cada dos noches, es decir al tercer día, o en casos puntuales, cuando los huéspedes lo piden. En la recepción

se manejan avisos para que los clientes los cuelguen en la puerta y de esta forma solicitar limpieza de la habitación. Estos avisos son entregados a los huéspedes en el check in y son exclusivos para estadías de más de 3 noches.

**-Lavanderías:** El servicio de lavandería es aparte, por lo cual es solicitado únicamente por el huésped y tiene un valor adicional que es cargado a la cuenta de la habitación. Este es realizado por las colaboradoras encargadas de las labores de limpieza o por algún recepcionista cuando la lavandería es solicitada después que las mencionadas han terminado sus respectivos turnos, esto con el fin de prestar un servicio más óptimo y teniendo en cuenta que muchos huéspedes salen muy temprano en la mañana, por lo cual la lavandería debe ser realizado en horas de la noche. El hostel cuenta con dos lavadoras y una secadora, de esta forma resulta más eficiente el proceso.

#### 8.2.5 TRATAMIENTO ADECUADO PARA DESECHOS GENERADOS:

Según el tipo de cliente objetivo del establecimiento comercial en cuestión, los cuales son turistas, la gran mayoría de países extranjeros, se generan diariamente desechos los cuales varían principalmente entre: desechos orgánicos resultado de la elaboración de alimentos, botellas plásticas y colillas de cigarrillo.

8.2.5.1 COLILLAS DE CIGARRILLO: Las colillas de cigarrillo son tal vez, uno de los desechos que se producen en mayor cantidad diariamente a nivel mundial, y a su vez, uno de los más contaminantes. Las instalaciones del hostel Kolibri tienen una terraza que funciona como zona para fumadores, la cual tiene un funcionamiento de 6 am hasta las 12 pm. Esta zona se determinó teniendo en cuenta la “LEY 1335 DEL 21 DE JULIO DE 2009. Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana”<sup>25</sup> la cual, consiste en primer lugar prohibir la venta de cigarrillos a menores de edad, con la intención de disminuir el consumo de cigarrillo a tempranas edades. En la recepción del hostel Kolibri existe una pequeña tienda con productos varios como dulces, productos de aseo, gaseosas y cigarrillos, los cuales, bajo ninguna circunstancia son expedidos a menores de

---

<sup>25</sup> Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20DE%20LA%20LEY%20ANTITABACO.pdf>

edad hospedados en el establecimiento. Otro de los tópicos de esta ley es “Se prohíbe el consumo de tabaco en las áreas cerradas tanto de los lugares de trabajo, como en los lugares públicos como bares, restaurantes, centros comerciales, tiendas, parques, estadios, cafeterías, discotecas, hoteles, ferias y casinos, entre otros, también prohíbe fumar en los lugares donde se realicen eventos masivos. Adicionalmente, sitios donde se atienden menores de edad, medios de transporte público, oficial, escolar y privado. Espacios deportivos y culturales entre otros. Las autoridades sanitarias, de seguridad, los dueños y administradores de los lugares deberán velar por el cumplimiento de esta Ley o de lo contrario se verán sujetos a sanciones y multas”<sup>26</sup> definiendo “Área cerrada es TODO ESPACIO CUBIERTO POR UN TECHO Y CONFINADO POR PAREDES (así sea una), independientemente del material utilizado para el techo, las paredes o los muros y de que la estructura sea permanente o temporal”<sup>27</sup>, por lo cual, la terraza del hostel Kolibri al cumplir con estos requerimientos es la zona de fumadores dentro del establecimiento y por tanto el foco de un desecho silencioso y altamente contaminante, la colilla de cigarrillo. Las colillas albergan la mayoría de los agentes químicos presentes en los cigarrillos, no son biodegradables, por el contrario, toman cientos de años en descomponerse.

Para entender de una forma más profunda que tan necesario resulta realizar un esfuerzo para recolectar las colillas de cigarrillos, se realizó una encuesta dentro de las instalaciones del hostel Kolibri a todo el staff y huéspedes y de esta manera evidenciar la cantidad de colillas de cigarrillo que se resultan dentro del lugar, determinando el impacto positivo vs costos que se genera con este proceso de recolección.

La encuesta se realizó en inglés y en español, teniendo en cuenta que las personas extranjeras es uno de los mercados objetivos de la empresa. La encuesta fue aplicada a una muestra de 50 personas huéspedes, entre nacionales y extranjeros, la cual se realizó durante dos semanas durante el mes de noviembre y constó de las siguientes preguntas:

---

<sup>26</sup> Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20DE%20LA%20LEY%20ANTITABACO.pdf>

<sup>27</sup> Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20DE%20LA%20LEY%20ANTITABACO.pdf>

1. ¿Fuma usted cigarrillo?
  - ☐ Si
  - ☐ No
2. ¿Qué clase de cigarrillos prefiere?
  - ☐ Artesanales
  - ☐ Industriales
  - ☐ Ambos
3. ¿Cuántos cigarrillos fuma diariamente?
  - ☐ Entre 1 y 5
  - ☐ Entre 5 y 10
  - ☐ Más de 10
4. ¿Dónde desecha la colilla del cigarrillo cuando termina?
  - ☐ En un basurero
  - ☐ En un cenicero
  - ☐ Donde sea
5. ¿Apoyaría la implementación de una caneca solo para colillas de cigarrillo en este hostel?
  - ☐ Si
  - ☐ No
  - ☐ No estoy interesado/interesada

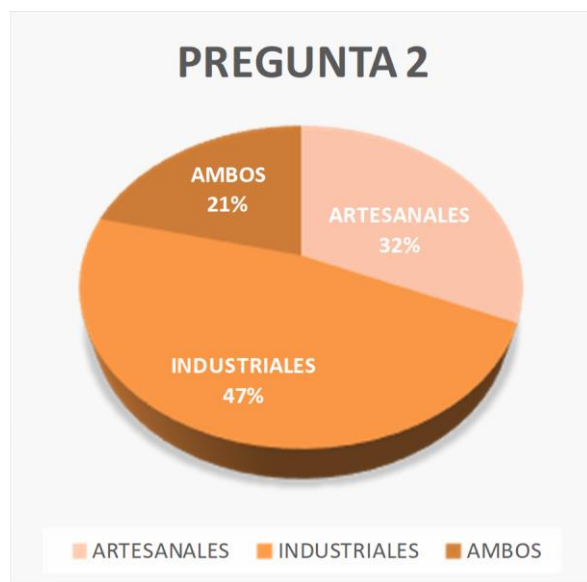
Los resultados que arrojó esta encuesta son los siguientes:

PREGUNTA 1		
¿FUMA USTED CIGARRILLO?		
SI	NO	TOTAL
19	31	50



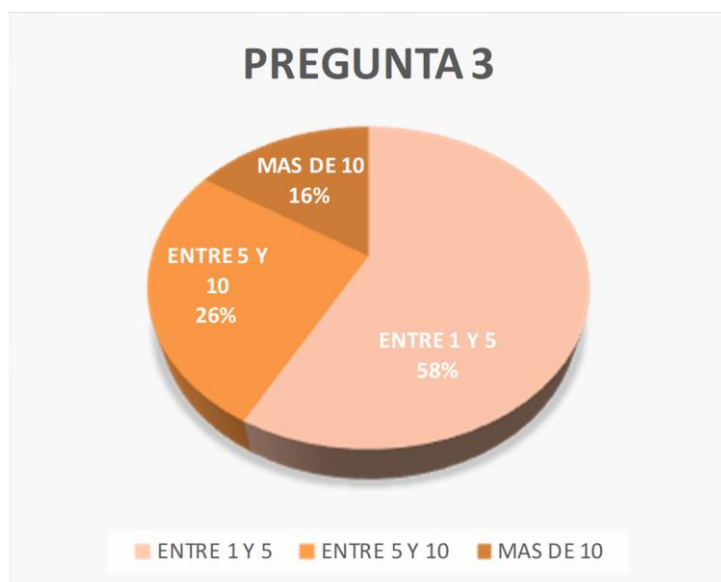
De las 50 personas encuestadas, el 38% son fumadores activos de cigarrillo, hay que tener en cuenta que hoy en día los cigarrillos electrónicos son tendencia y muchas personas adoptan el uso de este dispositivo con el fin de parar o por lo menos disminuir el consumo de cigarrillo. En este caso en concreto la encuesta se dirigió únicamente a aquellas personas que consumen tabaco en forma de cigarrillo, ya que la idea es conocer el panorama en cuanto a la cantidad de desecho que genera la práctica del consumo de cigarrillo en las instalaciones del hostel Kolibri.

PREGUNTA 2			
¿QUE CLASE DE CIGARRILLOS PREFERE?			
ARTESANALES	INDUSTRIALES	AMBOS	TOTAL
6	9	4	19



La idea de esta pregunta era conocer cuál es la preferencia en cuanto al tipo de cigarrillo que consumen estas personas objeto de estudio, siendo los cigarrillos industriales los que más se consumen con un 47% y desafortunadamente, los más contaminantes. Los cigarrillos artesanales, aparte de resultar más económicos, no generan desechos tóxicos, ya que sus colillas están hechas de materiales que se biodegradan, no contienen químicos o son de materiales orgánicos como el papel, por lo cual, incluso para la salud humana, tienen un impacto menos negativo que los cigarrillos tradicionales.

PREGUNTA 3			
¿CUANTOS CIGARRILLOS FUMA DIARIAMENTE?			
ENTRE 1 Y 5	ENTRE 5 Y 10	MAS DE 10	TOTAL
11	5	3	19



La pregunta anterior nos permite evidenciar la cantidad de colillas que aproximadamente podrían generarse dentro del hostel Kolibri, según el nivel de ocupación. Los resultados indican que el 58% de personas consumen entre 1 y 5 colillas diariamente, seguido del 26% que consumen entre 5 y 10 y, por último, el 16% consumen más de 10 cigarrillos al día, promediando los anteriores datos se tiene:

- 11 personas generarían diariamente 3 colillas aproximadamente cada uno, para un total de 33 colillas.
- 5 personas generarían diariamente 8 colillas aproximadamente cada uno, para un total de 40 colillas.
- 3 personas generarían diariamente mínimo 10 colillas aproximadamente cada uno, para un total de 30 colillas

Según esta probabilidad, diariamente se pueden estar produciendo 103 colillas, de las cuales, según las respuestas de la pregunta 2, solo el 32% vendrían siendo colillas biodegradables, lo que en resumidas cuentas señala que en promedio diariamente se pueden estar generando 67 colillas contaminantes durante los días de máxima ocupación del hostel.

PREGUNTA 4			
¿DONDE DESECHA LA COLILLA?			
CANECA	CENICERO	DONDE SEA	TOTAL
4	5	10	19



La pregunta 4 tenía como objetivo medir el nivel de responsabilidad con sus desechos de las personas fumadoras, los resultados son un poco preocupantes ya que indican que solo el 26% pone cuidado sobre desechar las colillas en recipientes diseñados para esto. Hay que aclarar que la opción caneca, se refería a cualquier tipo de caneca, sin importar si es para materiales reciclados, lo que indica que el 21% de las personas fumadoras desechan sus colillas contaminantes sobre elementos que es necesario se conserven impolutas para realizar un proceso de recolección de reciclaje más óptimo. Ahora bien, resulta alarmante que el 53%, más de la mitad, de las personas encuestadas no presta total atención de donde está desechando sus colillas, lo que evidencia que por lo general terminan en plantas, calles, pastales y desafortunadamente, en las alcantarillas, aumentado de esta forma el riesgo a que fuentes hídricas resulten contaminadas por colillas de cigarrillos, sin mencionar aquellas plantas que se ven afectadas por el contacto de los químicos provenientes de la colilla en la tierra.

Se deduce, entonces que, teniendo en cuenta una muestra de solo 19 personas fumadoras, diariamente, aproximadamente 35 colillas generadas terminan en espacios que no deberían, contaminando su entorno, a raíz de la irresponsabilidad de personas fumadoras.

PREGUNTA 5			
APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA CANECA SOLO PARA COLILLAS DE CIGARRILLO			
SI	NO	NO INTERÉS	TOTAL
44	2	4	50





Ahora bien, las anteriores preguntas evidencian la necesidad de prestar atención en este desecho silencios y aunar esfuerzos para darle un tratamiento adecuado, por lo tanto, otra práctica ambiental importante a aplicar dentro de este plan de manejo amigable con el medio ambiente y los sistemas socioeconómicos aledaños es generar una recolección óptima de las colillas de cigarrillo que se produzcan diariamente, esto con el fin de evitar que dichas colillas terminen en plantas, pastales, alcantarillas, etc. ya que “una sola colilla de cigarrillo puede contaminar hasta 50 litros de agua”<sup>28</sup> logrando así, que al momento de la recolección de toda la basura estas colillas permanezcan separadas.

Es importante tener en cuenta que la anterior práctica no genera ningún tipo de inversión económica, ya que el contenedor para estas colillas puede ser alguno que ya se encuentre en el establecimiento y no se esté usando o puede ser realizado de forma artesanal. También es necesario que vaya acompañado por un aviso en inglés y español que indique que dicho contenedor es exclusivamente para las colillas de cigarrillo y de esta forma asegurar que el mensaje llegue a todos los huéspedes que se encuentren en el hostel.

- 8.2.5.2 BOTELLAS PLASTICAS: El plástico presente en las botellas de agua, gaseosa y otras bebidas es otro desecho que se genera en gran medida y que debido al material del cual están hechas tardan años en degradarse, cientos, terminando la gran mayoría de ellas en fuentes hídricas, como ríos o el mar, uno de los más afectados por el tema de la basura excesiva de la ciudad, plástico en la mayor medida. Dentro del hostel Kolibri existe una rigurosa labor de reciclaje y separación en la fuente; existen canecas con avisos informativos en inglés y español indicando el tipo de desecho para lo cual está diseñada y de esta forma asegurar un proceso de reciclaje, ya que será más fácil almacenar los materiales reciclados intactos, sin que estén contaminados con otros desechos como por ejemplo los residuos orgánicos. Dentro del staff existe la responsabilidad de velar por que este proceso de separación de desechos se realice de la forma óptima, por lo cual están completamente enterados del proceso y están

---

<sup>28</sup> Disponible en

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20DE%20LA%20LEY%20ANTITABACO.pdf>

capacitados para acompañar al huésped en posibles dudas o equivocaciones.

Dentro del área de limpieza de la empresa, existe la tarea de separar las botellas plásticas del resto y mensualmente donar todo el reciclaje que haya sido recolectado a empresas de este tipo. Siendo las botellas plásticas de agua uno de lo que más se recolecta dentro del establecimiento junto con el papel, residuos orgánicos entre otros.

Para determinar de una forma más exacta el nivel en que se generan botellas plásticas en el establecimiento se realizó una encuesta que muestra que tanto consumen los integrantes del staff y los huéspedes agua de forma embotellada. La encuesta se realizó en inglés y español y constó del siguiente contenido:

1. ¿De dónde obtienes el agua que bebes diariamente?
  - Tengo mi propio termo para llenarlo con agua de la llave o de filtro
  - Suelo comprar agua embotellada
2. ¿Cuántos litros de agua bebes al día?
  - Menos de 1
  - Entre 1 y 2
  - Más de 2
3. ¿Te esfuerzas por depositar las botellas plásticas en la caneca de basura correspondiente?
  - Si
  - No
  - Algunas veces
4. ¿Cuál es el color de la caneca para plástico?
  - Azul
  - Verde
  - Gris

La anterior encuesta tuvo los siguientes resultados:

PREGUNTA 1		
¿DE DONDE OBTIENE EL AGUA QUE BEBE DIARIAMENTE?		
FILTRO/LLAVE	COMPRADA	TOTAL
17	33	50

Con estos resultados se evidencia que comprar agua embotellada, con un 58% es la opción más común de las personas a la hora de adquirir agua para consumo diario, esta situación resulta casi que inevitable para aquellas personas que están de viaje y no tienen la opción de hervir el agua, teniendo en cuenta que no en todas las ciudades es posible beber el agua directamente del grifo, por lo cual la compra de agua embotellada es un fenómeno altamente relacionado con el turismo.

PREGUNTA 2			
¿CUANTOS LITROS DE AGUA BEBE AL DÍA?			
MENOS DE 1	ENTRE 1 Y 2	MÁS DE 2	TOTAL
17	23	10	50



Después de conocer la procedencia del agua que consumen las personas que participaron en esta encuesta, es importante saber la cantidad diaria y de esta llegar a un estimado del número de botellas plásticas de un solo uso que se producen. El 46% consume entre 1 y 2 litros de agua diariamente, hay que tener en cuenta que el agua es de vital importancia para el ser humano y más aún cuando este realiza actividades que requieren esfuerzo físico como caminatas o montar bicicleta y esto es precisamente lo que la mayoría de personas en condición de turistas desean cuando eligen el eje cafetero como destino para sus vacaciones, buscan tener una mayor conexión con la naturaleza realizando tours con fines ecológicos como el parque de los nevados o visitar pueblos tradicionales cafeteros, por lo tanto el agua es y será un elemento de primera necesidad durante la actividad del turismo.

Si se tiene en cuenta que, según la pregunta anterior, el 66% del agua que consumen los huéspedes del hostel Kolibri es embotellada se pueden hacer los siguientes cálculos:

ANÁLISIS PROBABILÍSTICO DE CONSUMO DE AGUA DIARIO EN EL HOSTAL KOLIBRI				
CANTIDAD DIARIA	NUM. DE PERSONAS	AGUA EMBOTELLADA (66%)	BOTELLAS DE LITRO	BOTELLAS DE 500ML
MENOS DE 1 LITRO	17	11	11	22
ENTRE 1 Y 2 LITROS	23	15	23	45
MÁS DE 2 LITROS	10	7	14	28
TOTAL BOTELLAS GENERADAS			48	95

- De 17 personas que consumen diariamente menos de un litro de agua, según el porcentaje hallado en la pregunta anterior donde el 66% es agua comprada, 11 adquieren agua embotellada, por lo que estas 11 personas generarán mínimo una botella de litro o dos de 500 ml, por persona diariamente
- De 23 personas que consumen diariamente entre 1 y 2 litros de agua al día, 15 de estos consumen agua embotellada, por lo que, haciendo un cálculo de que en promedio consuman 1,5 litros al día, estas 15 personas estarían generando 23 botellas de litro o 46 de 500 ml, por persona diariamente.
- Por último, de 10 personas que consumen más de 2 litros de agua al día, 7 prefieren agua embotellada, según esto, al hacer un cálculo de que mínimo sean dos litros, se estarían generando 14 botellas de litro al día o 28 de 500ml.

La anterior probabilidad nos arroja que diariamente, en el hostel Kolibri se pueden estar generando 48 botellas plásticas de litro o 95 de 500 ml aproximadamente, lo que en realidad resulta alarmante, teniendo en cuenta que la muestra representativa utilizada en esta encuesta representa únicamente el \_\_\_\_ % de la capacidad de envergadura del hostel en un momento de alta ocupación o temporada alta.

PREGUNTA 3			
¿SE ESFUERZA POR DEPOSITAR LA BOTELLA PLÁSTICA EN LA CANECA CORRECTA?			
SI	NO	ALGUNAS VECES	TOTAL
32	8	10	50



La anterior p con un 64%, procura depositar las botellas plasticas vacias en la caneca respectiva, facilitando el proceso de reciclaje y separación en la fuente que se ha mencionado anteriormente y que, dentro del hostel, hace parte de sus políticas de acciones ecológicas. El compromiso o idea central de esta práctica sostenible es lograr que el 100% de personas que consuman productos embotellado deposite sus botellas en el lugar correcto y de esta forma evitar que estas botellas terminen mezcladas con otro tipo de basuras o en el peor de los casos, contaminando fuentes hídricas o espacios naturales como montañas o pastales.

PREGUNTA 4			
¿CUAL ES EL COLOR DE LA CANECA PARA PLÁSTICOS?			
AZUL	VERDE	GRIS	TOTAL
41	7	2	50



Con la anterior pregunta se quiso conocer que tan claro tienen las personas el tema de los diferentes colores de las canecas con fines de reciclaje que se encuentran por todo el establecimiento, el 82% tiene claro que el color azul en las canecas indica que es para almacenar desechos plásticos y que este es el lugar donde deben ser depositados los elementos de este material.

Es necesario que dentro del hostel se sigan aunando esfuerzos para que ese 18% de personas que no diferencian las canecas por color y el residuo de cada uno lo hagan y de esta forma garantizar que todos los desechos que se generen en el hostel vayan a parar al lugar que corresponde.

8.2.5.3 DESECHOS ORGÁNICOS: Debido a que el hostel Kolibri es un establecimiento que ofrece hospedaje a sus clientes, los cuales tienen la posibilidad de cocinar sus propios alimentos o comprarlos en el hostel, entre los desechos que se generan normalmente están los desechos orgánicos, estos día a día, se van generando luego de procesos como la elaboración de desayunos en las mañanas o el funcionamiento del servicio del restaurante bar en las noches. La basura orgánica, al ser materia en descomposición, tiende a ser foco de bacterias o plagas y por lo tanto es indispensable diariamente su eliminación para evitar la proliferación de los organismos mencionados anteriormente. Pero, al plantearse la pregunta, ¿qué provecho, aunque pequeño, podría sacarse de estos desechos que inevitablemente se están generando diariamente? La respuesta es nuestra última propuesta de practica sostenible aplicado al hostel Kolibri, es el abono,

teniendo en cuenta que, dentro de las instalaciones de la empresa, las plantas hacen parte muy importante de la decoración e identidad del hostel, es necesario prestarles la atención que requieren en términos de riego y buenos cuidados. El uso de fertilizantes es muy común, pero por lo general estos fertilizantes son de origen químico, por lo que, tener una opción 100% orgánica, natural es la mejor de las opciones, Teniendo en cuenta que reusar es una de esas acciones fáciles y cotidianas, pero de suma importancia si se piensa desde un punto de vista ambientalista. Por eso, se plantea el uso de materia orgánica como café usado y cascaras de huevo como fertilizante y abono para las plantas que se encuentran en el hostel. De todos los desechos orgánicos que se generan diariamente dentro del establecimiento, estos dos son los más ideales ya que no generan tanta proliferación de mosquitos u otras plagas en las plantas como es el caso de las cascaras de frutas. Hay que tener en cuenta que este abono no debe aplicarse diariamente a las plantas ni en cantidades muy grandes porque podría tener un efecto contrario sobre la planta como pudrir las raíces o la aparición de hongos en la tierra. En resumidas cuentas, este tipo de acciones no genera un costo adicional, por el contrario, evita que se destine innecesariamente dinero en fertilizantes o abonos y a su vez, se aportan nutrientes 100% naturales y orgánicos a las plantas.

### **8.3 HUÉSPEDES**

Los huéspedes constituyen la razón de ser de la empresa en cuestión y por lo tanto es de suma importancia su compromiso dentro de la aplicación y funcionamiento de las prácticas ambientales mencionadas anteriormente. Es importante tener en cuenta que, por ser un lugar de paso, es muy común que diariamente entren personas nuevas y que su estadía dure poco más de una noche, aun así, es de vital importancia asegurarse de que, durante el tiempo de permanencia dentro del hostel, así sea poco, conozca cómo funciona y cuáles son las practicas con las cuales debe cooperar y como debería ser su accionar, para lo cual es necesario ubicar señalizaciones en puntos estratégicos.

**8.3.1 SEÑALIZACIONES:** Las señalizaciones deben estar diseñadas de tal manera que lleguen a todos los huéspedes, por lo cual han de estar en inglés y español, deben ser claras y concisas y estar ubicadas en puntos estratégicos:

- 8.3.1.1 Cocinas, terraza y puntos ecológicos: En estos lugares las señalizaciones deben apuntar a que el huésped proteja recursos como el agua, el gas o la electricidad al apagar las luces cuando no se estén usando, en el caso de las cocinas en particular y en depositar sus desechos en las canecas correspondientes en los demás espacios.
- 8.3.1.2 Baños: Las señalizaciones de este espacio deben estar enfocadas, primero al buen uso y protección del agua, segundo apagar luces al momento de desocupar el lugar y, por último, no desechar absolutamente nada por el inodoro, para evitar de esta forma daños o taponamientos en las tuberías.
- 8.3.1.3 Biblioteca, sala de televisión y comedores: En estos espacios, la señalización debe de estar enfocada principalmente en el no desperdicio de electricidad, solicitando no encender luces de forma innecesaria.
- 8.3.1.4 Insumos utilizados para preparaciones: Es importante informar al huésped sobre la procedencia de los insumos que se utilizan diariamente para la elaboración de los productos que se ofrecen en los desayunos o en el restaurante-bar y de esta forma generar confiabilidad sobre la calidad del servicio.

De esta manera, el huésped, así tenga una estadía corta, va a conocer aquellas acciones ambientalistas que se adelantan en el hostel, lo que generara que el huésped se sienta comprometido con realizar acciones medio ambientales, las cuales puede seguir replicando en su vida personal y a su vez, generar una sensación de confianza sobre la calidad de la experiencia que se ofrece y así, lograr algo muy importante para las empresas, en primer lugar el buen nombre, fidelización de clientes, buenos comentarios en centrales de reserva como Booking o TripAdvisor, lo que le va a permitir a la empresa fortalecerse y a su vez perdurar en el tiempo.

## 9. CONCLUSIONES

- Es de suma importancia, hoy en día, implementar acciones dentro de las empresas que busquen disminuir el impacto negativo que tenga en el medio ambiente el funcionamiento de la empresa
- Los clientes son parte fundamental dentro del funcionamiento de cualquier empresa, por lo tanto, es de vital importancia vincularlos dentro de las acciones que se realicen diariamente y así crear una sinergia entre colaboradores y clientes
- No siempre implementar una práctica, en este caso, ambiental, representa costos adicionales, por el contrario, el correcto uso de bienes, recursos o desechos pueden generar una disminución de



costos o entradas adicionales de valor, como lo es la venta de aceite usado o el reciclaje

- Cualquier acción cuenta y es de vital importancia cuando se trata de proteger el medio ambiente o recursos tan trascendentales como lo es el agua.
- Es inevitable que durante el proceso productivo de una empresa se generen desechos o desperdicios, por lo cual, es responsabilidad de la compañía buscar la forma de que estos desechos sean tratados de forma óptima y así no generar un impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad.
- El hostel KOLIBRI ha implementado una serie de medidas o procesos como: recolección de aceite usado, el cual es vendido a una empresa que se dedica a la reutilización de estos aceites o uso de productos orgánicos para la elaboración de desayunos o productos del restaurante, estas medidas o procesos ejemplifican el compromiso del hostel con el desarrollo sostenible y su compatibilidad con la actividad de hostelería
- Se destaca el manejo del agua lluvia y la implementación de normas ISO, como una parte ya integral de los procesos del hostel.

## **10. RECOMENDACIONES**

- El turismo es una actividad económica que cada vez está más en aumento y por eso es necesario realizar e implementar todas las acciones posibles y necesarias para que, de esta manera, no se generen impactos negativos en el medio ambiente ni en los socioecosistemas aledaños.
- Es de suma importancia vincular el staff en este proceso, por lo que realizar capacitaciones es la mejor herramienta para tener colaboradores completamente informados de los procesos que se realizan y de esta forma podrán transmitir el mensaje de la mejor manera a los clientes y velar porque se realicen dichas acciones de la mejor manera.
- Plataformas virtuales como Booking o Tripadvisor son hoy en día la herramienta por excelencia por la cual el establecimiento puede dar a conocer los productos y servicios que ofrece a personas de todo el mundo y los huéspedes pueden darse una idea de qué tipo de lugar es en el que van

a hospedarse, por lo tanto, es importante compartir todas estas prácticas a través de redes sociales, centrales de reserva y páginas de internet para que los huéspedes interesados sepan la visión ecológica que se tiene y de esta manera generar confiabilidad desde el primer contacto.

## 11. WEBGRAFÍA

- <https://www.portafolio.co/economia/en-seis-anos-el-pib-del-turismo-crecio-24-515062>
- <https://www.booking.com/>
- <https://www.tripadvisor.co/>
- <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>
- <https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/turismo-nuevo-petroleo-colombiano-2823642>
- <https://www.larepublica.co/especiales/eje-cafetero/cuantas-empresas-se-crearon-en-el-eje-cafetero-2743994>
- <https://www.camarapereira.org.co/es/ieventos/ver/648/el-turismo-en-pereira/>
- <https://conceptodefinicion.de/desechos/>
- <https://definicion.mx/hosteleria/>

- <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/temporada+alta>
- <https://infoguia.com/infotip.asp?t=turismo-temporada-alta-y-baja&a=16>
- <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/>
- <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>
- <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/colombia-se-posiciona-como-destino-turistico-recomendado-para-2019-312202>
- <https://www.pml.org.ni/index.php/produccion-limpia>
- <https://debitoor.es/glosario/definicion-responsabilidad-social>
- <https://www.zonaeconomica.com/recursos-renovables>
- <https://www.areaciencias.com/ecologia/recursos-naturales-no-renovables.html>
- <https://www.zonaeconomica.com/recursos-renovables>
- <https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>
- [http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS\\_002\\_2006.pdf](http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf)
- <https://www.fundacionaquae.org/wiki-aquae/sostenibilidad/como-se-recicla-el-aceite-usado/>
- <http://atlas.ideam.gov.co/visorAtlasClimatologico.html>
- <https://es.weatherspark.com/y/22431/Clima-promedio-en-Pereira-Colombia-durante-todo-el-a%C3%B1o#Sections-Precipitation>
- <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ABC%20DE%20LA%20LEY%20ANTITABACO.pdf>